

カスタマーハラスメント指針

■はじめに

株式会社ホンダオート神戸は、企業理念として一人ひとりのお客様の声に真摯に耳を傾け、寄り添った対応を努める事により、地域の皆様に支持、信頼される販売会社を目指しています。

一方で株式会社ホンダオート神戸は従業員一人ひとりの人権も尊重しています。

株式会社ホンダオート神戸では社会通念上の範囲を超えた言動や要求に対して毅然とした態度で対応すべく【カスタマーハラスメント指針】を定めました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様からの言動や要求に対して、その内容に妥当性が欠くもの、または内容に妥当性があっても社会通念上不相当なものや、従業員の職場環境が害される行為を指します。

【カスタマーハラスメントとする行為例】

- ・暴力、暴言、脅迫、恐喝、威嚇、威圧的な言動、土下座の要求など
- ・侮辱、名誉棄損、差別的発言、性的発言、人格否定など
- ・社会通念上過剰なサービスや対応等の要求
- ・合理的な理由の無い謝罪要求、金銭の要求
- ・同じ要求等の繰り返し、執拗な要求、営業妨害、無言電話など
- ・非常識な時間外対応や長時間の拘束、不必要な訪問の要求
- ・盗撮、つきまとい、同意のない身体接触
- ・SNS やインターネットの誹謗中傷

＊上記はあくまでも例示であり、これらに限られるものではございません。

■カスタマーハラスメント発生時の対応

上記の行為が確認された場合は、お客様との対応をお断りさせていただく場合がございます。

また悪質と判断した場合には、警察・弁護士など関係各所に相談し適切に対処させていただきます。

■最後に

株式会社ホンダオート神戸は自動車を通じて、お客様と従業員とにより良い社会の実現に貢献して参ります。今後とも愛顧いただきますよう宜しくお願い致します。

2025 年 4 月 1 日制定
株式会社ホンダオート神戸
代表取締役 渡辺 栄二